

QUESTIONARIO PER LA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Gentile Cliente, allo scopo di rendere un servizio che contribuisca al miglioramento delle nostre attività, gradiremmo avere un'opinione da Lei sul nostro operato.

La invitiamo a dedicare pochi minuti, esprimendo per ogni domanda il Suo giudizio in termini di importanza e di soddisfazione circa le prestazioni che Le abbiamo fornito.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, La preghiamo di inviarci il questionario a mezzo e-mail (ciarrocchibus@gmail.com) o whatsapp (348.3072035). In alternativa può consegnarlo al nostro collaboratore.

come compilare il questionario:

Indicare l'importanza che ha per Lei ed il grado di soddisfazione raggiunto rispetto ai servizi proposti utilizzando la scala da 0 a 5, dove:

| nr | IMPORTANZA | SODDISFAZIONE |
|----|------------------------------|---------------------------|
| 0 | assolutamente non importante | inaccettabile |
| 1 | per nulla importante | qualità deludente |
| 2 | non molto importante | non allineato alle attese |
| 3 | abbastanza importante | in linea con le attese |
| 4 | molto importante | soddisfatto |
| 5 | estremamente importante | estremamente soddisfatto |

Porre una crocetta sul grado di importanza e soddisfazione prescelto:

| SERVIZI | IMPORTANZA | SODDISFAZIONE |
|--|------------|---------------|
| Efficienza e disponibilità nell'assistenza | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Tempestività nelle risposte | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Confortevolezza del viaggio | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Rispondenza alle aspettative | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Adeguatezza delle informazioni fornite | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Condizioni igieniche dell'automezzo | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Esperienza e competenza del personale | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |
| Tempestività nelle risposte | 1 2 3 4 5 | 1 2 3 4 5 |

VALUTAZIONE COMPLESSIVA DEI NOSTRI SERVIZI:

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|

SUGGERIMENTI: _____

VIAGGIO DEL ____/____/____

ITINERARIO PERCORSO _____